

Hvem er kurset for?

Kurset er målrettet kommuner og andre offentlige arbejdspladser, hvor medarbejdere i myndighedsroller eller med tæt borgerkontakt oplever en høj risiko for konflikter. Den hårdere tone og truende adfærd i mødet med borgere har været i negativ udvikling de seneste år – og mange ansatte oplever stigende utryghed i arbejdet.

Kursets indhold

Vi tager udgangspunkt i personalets styrker og de faktiske rammer, de arbejder i. Fokus lægges dér, hvor udfordringerne er størst, og undervisningen kobles tæt til afdelingens egne erfaringer og praksis. Kurset er casebaseret og deltagerinvolverende. Programmet er typisk opdelt i to dele:

Forebyggelse af konflikter

- For forståelser og bekymrings betydning
- Relationskompetencer i et konflikt nedtrappende perspektiv
- Forberedelse og egen mental indstilling

Håndtering af det konfliktfyldte møde

- Sikkerhed og jeres interne policy
- Grænsesætning
- Kommunikation og nedtrapning

Udbytte for deltagerne

Som at spænde sikkerhedsselen i bilen lærer medarbejderne at indarbejde enkle vaner, der giver tryghed i hverdagen – og stiller dem bedst muligt, hvis en hændelse opstår.

Jeres medarbejdere får:

- Viden og træning i arbejdspladsens sikkerhedsprocedurer
- Evnen til at bevare roen i pressede situationer
- Konkrete værktøjer til at nedtrappe konflikter gennem adfærd og kommunikation
- Indsigt i "konfliktens anatomi"
- Træning i at møde borgere med empati – også når presset er størst

Format

Varighed: Hel dags kursus/ temadag

Deltagere: Op til 20 deltagere pr. hold

Lokation: Hos jer eller et kursuslokale efter aftale

Undervisere

Kurset gennemføres af FACEFACTs erfarne undervisere, nuværende og tidligere politifolk med supplerende uddannelser samt fagspecialister inden for konflikthåndtering.